



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 130/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TROVATO/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2469/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Trovato, del 25 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza mobile n. 3488003xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") di aver ricevuto un atto di accertamento dell'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento delle tasse di concessione governativa dovute in relazione alla SIM con numerazione 3488003xxx che Vodafone non ha mai attivato, nonostante gli accordi negoziali tra le parti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- i. lo storno dei costi non dovuti;
- ii. la liberatoria dall'obbligo di pagamento delle somme richieste dall'Agenzia delle Entrate;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza telefonica.

In sede di udienza di discussione, in replica alle difese svolte da Vodafone, l'istante ha contestato le asserzioni di Vodafone in relazione all'importo risultante insoluto a suo carico rilevando che lo stesso non è oggetto della presente controversia e che non risulta dimostrato. L'istante ha richiamato le richieste di cui all'istanza.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di procedura di conciliazione.

Nel merito, la Società ha contestato la genericità delle richieste, precisando che il numero 3488003xxx è un numero provvisorio attivato nell'attesa dell'espletamento della portabilità della numerazione 3391619xxx, effettivamente avvenuta in data 30 aprile 2011, e che l'istante *"ha regolarmente goduto del servizio fino alla disattivazione, avvenuta nel luglio 2014. Oltretutto, lo stesso Istante nel 2013 reclamava per problemi relativi alla fatturazione senza mai contestare la mancata attivazione del servizio. La documentazione allegata è parziale e non contiene il modulo di MNP relativo alla numerazione poi importata. Nei sistemi Vodafone, inoltre, non risulta alcuna segnalazione o reclamo sull'asserita mancata attivazione del numero oggetto del contenzioso"*. L'operatore ha posto in evidenza l'assenza in atti di reclami.

La Società ha precisato, inoltre, che gli atti di accertamento depositati dall'istante si riferiscono alle tasse di concessione governativa di cui al contratto allegato da controparte e relativo al numero 3391619xxx in relazione al quale non sono state saldate le ultime fatture nn. AE02301396, AE05318790, AE09452603, AE08307162 e AD17984033 per un totale di 382,05, passate poi a perdita per esito negativo delle azioni di recupero. Vodafone ha evidenziato che *"in relazione all'utenza 3391619xxx è già stato stipulato accordo conciliativo in data 3 marzo 2014"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sede di udienza, Vodafone si è dichiarata disponibile a depositare le fatture di dicembre 2013 e febbraio 2014 onde consentire all'Autorità di verificare che le stesse, relative alla numerazione 3391619xxx, coincidono con quelle indicate nell'atto di accertamento dell'Agenzia delle Entrate, precisando che, in ogni caso, i numeri delle fatture possono essere rintracciati nella schermata contabile depositata in atti. L'operatore ha ribadito che la numerazione oggetto di controversia *“è il numero nativo su cui è stato sovrascritto il numero in portabilità 3391619xxx regolarmente fruito dalla parte e che l'utente non ha mai reclamato in merito alla sua mancata attivazione”*

La Società ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta *sub ii.*, volta ad ottenere l'ordine nei confronti di Vodafone di emettere liberatoria in relazione agli importi oggetto dell'atto di accertamento dell'Agenzia delle Entrate, trattandosi di profilo tributario della controversia che esula, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del *Regolamento*, dall'ambito applicativo di quest'ultimo.

Sempre in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub i.* di storno di costi non dovuti, risulta superata dalle dichiarazioni rese da Vodafone con la propria memoria, secondo le quali l'importo complessivo di euro 382,05, maturato quale insoluto in ragione del mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture nn. AE02301396, AE05318790, AE09452603, AE08307162 e AD17984033, è stato passato a perdita per esito negativo delle azioni di recupero.

La richiesta di cui al punto *iii.* può trovare accoglimento.

Il corredo probatorio in atti ha consentito di accertare la coincidenza dei numeri identificativi delle fatture indicate nell'atto di accertamento dell'Agenzia delle Entrate con quelle che Vodafone dichiara di aver emesso in relazione ai servizi fruiti dall'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sull'utenza mobile 3391619xxx e, peraltro, talune di queste fatture sono state prodotte dall'operatore e si evince la loro riferibilità a tale ultima numerazione. Tuttavia, in assenza di evidenza probatoria in ordine alla circostanza che la numerazione 3391619xxx è stata sovrascritta sulla numerazione provvisoria 3488003xxx di cui al contratto depositato in atti dall'istante e in relazione alla quale questi lamenta la mancata attivazione, la fatturazione emessa dall'operatore, la quale non costituisce negozio di accertamento, non può ritenersi da sola sufficiente ad escludere che la numerazione 3488003xxx oggetto di controversia dovesse essere attivata da Vodafone in adempimento agli impegni negoziali assunti nei confronti dell'utente.

Tenuto conto che l'istante ha manifestato il proprio interesse all'attivazione della numerazione dopo più di cinque anni dalla sottoscrizione del contratto (datato 22 aprile 2011) con la proposizione dell'istanza di conciliazione della controversia innanzi al CORECOM territorialmente competente in data 12 luglio 2016, è da tale data che deve liquidarsi l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 previsto dall'art. 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi* sino alla data del 8 febbraio 2017, in cui si è svolta l'udienza di discussione della controversia innanzi all'Autorità nel corso della quale l'istante ha reiterato le doglianze e le pretese di cui all'istanza. Per il suddetto periodo di 211 giorni, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 1.582,50 (millecinquecentottantadue/50) per la mancata attivazione della SIM e della relativa numerazione ad essa associata di cui al contratto del 22 aprile 2011.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Trovato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.582,50 (millecinquecentottantadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della SIM e della relativa numerazione ad essa associata di cui al contratto del 22 aprile 2011 (euro 7,50 per 211 giorni dal 12 luglio 2016 al 8 febbraio 2017).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi